

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang diberikan pemilik UKM. Bakso Solo belum memenuhi harapan pelanggan karena nilai kualitas (Q) yang dihitung ≤ 1 . Pada dimensi *Tangible* nilai kualitas sebesar 0,8491, dimensi *Reliability* nilai kualitas pelayanan sebesar 0,8182, dimensi *Responsiveness* nilai kualitas sebesar 0,8681, dimensi *Assurance* nilai kualitas sebesar 0,8668, dan dimensi *Emphty* nilai kualitas sebesar 0,8772. Dengan rata-rata kualitas pelayanan pada tiap dimensinya adalah sebesar 0,8559.
2. Mengacu pada kuadran A diagram kartesius model servqual maka atribut kebutuhan pelanggan yang menjadi prioritas utama dan harus ditingkatkan adalah atribut nomor 3 yaitu tata letak tempat makan dengan nilai gap sebesar -0,68, atribut 4 yaitu pengaturan tempat makan dan cuci piring sebesar -0,5733, atribut 5 yaitu pengaturan pencahayaan dan sirkulasi udara sebesar -0,8267, atribut 6 yaitu kelengkapan fasilitas tempat makan

sebesar -0,6667, atribut 7 yaitu daftar menu yang lengkap sebesar -0,6, atribut 10 yaitu kecekatan dan kecepatan melayani pelanggan sebesar -0,8267, atribut 11 yaitu kecekatan dan kecepatan dalam menerima pesanan pelanggan sebesar -0,8933, atribut 17 yaitu tingkat kebersihan dan kualitas makanan serta minuman sebesar -0,7203, atribut 18 yaitu rasa dan varian yang sesuai dengan yang ditawarkan sebesar -0,64, atribut 22 yaitu keramahan dan kesopanan pegawai kepada pelanggan sebesar -0,5867, dan atribut 23 yaitu adil dalam melayani sebesar -0,5334. Dan solusi yang diberikan untuk atribut 3,4 dan 5 adalah memberikan jarak lebih renggang disetiap meja dan kursi makan serta memberikan privasi konsumen saat makan, untuk atribut 6 adalah Selalu memerhatikan kelengkapan alat makan (sendok, garpu, sumpit, tisu, saus, kecap, garam, dan sambal) jika sudah habis, untuk atribut 7 adalah Memberikan spesifikasi lengkap terhadap menu yang tersedia dengan mencantumkan menu ditempat yang mudah terlihat, untuk atribut 10 dan 11 adalah Lebih meningkatkan kemampuan pelayanan dalam melayani pelanggan dan menerima pesanan pelanggan serta memahami keinginan para pelanggan dalam hal pelayanan, untuk atribut 17 adalah Harus lebih meningkatkan standar kebersihan dan kualitas makanan serta minuman yang sesuai dengan ISO 22000 tentang makanan, untuk atribut 18 adalah Selalu menjaga tingkat rasa yang sesuai dengan membuat resep dan ukuran bahan bahan yang dibutuhkan, serta untuk atribut 22 dan 23 adalah Memberikan pelatihan pelayanan seperti keterampilan, kemampuan melayani dan keramahan agar dapat meningkatkan kemampuan pelayanan.

6.2 Saran

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti terkait hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak UKM. Bakso Solo perlu memperbaiki kinerja mengenai kualitas pelayanannya, terutama dimensi yang memiliki kesenjangan (gap) yang besar atau diatas rata-rata. Dengan adanya kecenderungan dalam jasa bahwa harapan pelanggan seiring waktu akan semakin meningkat maka metode ini sebaiknya dilakukan secara berkala dan berkesinambungan.
2. Penelitian ini juga masih memiliki keterbatasan. Dengan keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan-perbaikan pada penelitian akan datang. Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah hanya memfokuskan pada kinerja, sedangkan dalam sebuah perusahaan jasa banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang dapat dijadikan objek penelitian.
3. Untuk penelitian yang akan datang hendaknya dengan lokasi penelitian yang berbeda. Dengan contoh lokasi yang berbeda, maka kualitas pelayanan yang diberikan dan permasalahan yang ditemukan juga berbeda.
4. Bagi para praktisi dan akademisi pada penelitian akan datang dapat menggunakan kembali metode ini namun hendaknya atribut-atribut (pertanyaan) dalam penelitian disesuaikan dengan kondisi jasa yang ditawarkan oleh penyedia jasa.